

# MICROSOFT DYNAMICS CRM

UW KLANTEN  
VOLLEDIG IN BEELD

qurius\*



# Klantbehoud, klanttevredenheid en relatiebeheer zijn nog nooit zo belangrijk geweest.



Ondernemend Nederland is sterk aan het veranderen. Loyale klanten behouden en werven is voor bedrijven de hoogste prioriteit. Ondernemers hebben het behoud van “trouwe” klanten dan ook hoog op hun agenda staan. Bovendien geven sociale media en andere innovatieve marketingtools een nieuwe visie op relatiebeheer.



Klanten, prospects, leden, patiënten, leveranciers, studenten, opdrachtgevers of adviseurs. Wat voor een relatie dan ook, Microsoft Dynamics CRM stelt ze centraal.

### **De uitdaging**

U wilt weten wat uw klanten en uw prospects beweegt en hoe u hem of haar zo optimaal mogelijk kunt bedienen. Alleen al daarom moet betrouwbare klantinformatie op ieder willekeurig tijdstip voor u beschikbaar zijn. Van algemene informatie, tot aan alle relevante contactmomenten die uw relatie heeft gehad met uw organisatie.

Met Customer Relationship Management (CRM) stelt u uw klanten en toekomstige klanten centraal. Hiermee kunt u eerder inspelen op hun behoeften en een hoger rendement behalen uit uw commerciële acties. Het resultaat is omzetstijging, een hogere klanttevredenheid en het allerbelangrijkste: het behoud van uw klanten.

### **De oplossing**

Microsoft Dynamics CRM is de front office-oplossing waarbij u profiteert van het beste van twee werelden. De basis wordt gevormd door de flexibele en gebruiksvriendelijke software van Microsoft. Dit wordt gecombineerd met de ruime ervaring en praktijkgerichte implementatieaanpak van Qurius.

U zoekt een CRM product voor vandaag en morgen, betrouwbaar en flexibel. Qurius helpt zijn klanten bij het realiseren van duurzaam succes. Met innovatieve, gebruiksvriendelijke technologie, die u niet alleen helpen uw bedrijfsinformatie te verbeteren, maar u ook helpen uw organisatie in de toekomst gezond en sterk te houden.



Klanten, prospects, leden, patiënten, leveranciers, studenten, opdrachtgevers of adviseurs. Wat voor een relatie dan ook, Microsoft Dynamics CRM stelt ze centraal binnen de randvoorwaarden van uw eigen organisatie.

### **360° klantbeeld**

De hoofddoelstelling bij het invoeren van een nieuw klantsysteem is het creëren van een integraal klantbeeld. Met Microsoft Dynamics CRM is het niet noodzakelijk om bestaande back office-systemen te vervangen of investeringen versneld af te schrijven. Het doel is om efficiënter en pro-actiever te gaan werken en een complete beeld te krijgen van uw relaties, service-calls, contracten en marketingactiviteiten.

### **Werken vanuit Microsoft Outlook**

Microsoft Dynamics CRM is volledig geïntegreerd met Microsoft Outlook, de software waarmee uw medewerkers dagelijks werken. Werken vanuit Microsoft Outlook maakt het gemakkelijk om uw contactmomenten, uw e-mailverkeer, uw activiteiten en uw agenda te beheren. Door de gebruiksvriendelijkheid en herkenbaarheid van Microsoft Dynamics CRM zullen uw medewerkers de nieuwe werkwijze sneller accepteren.

### **Campagnes**

Goede marketing- en salescampagnes vereisen een gestructureerde opzet, uitvoering en opvolging, die een gefundeerde evaluatie van resultaten toestaan. Met Microsoft Dynamics CRM kunt u deze communicatie stroomlijnen via een directe integratie met gangbare Microsoft Officepakketten, zoals Outlook, Excel en Word. Uw gebruikers maken zich het systeem snel eigen in een vertrouwde, bekende omgeving. Microsoft Dynamics CRM maakt alles meetbaar.

### **Financieel management en rapportage**

Microsoft Dynamics CRM voorziet in een directe koppeling met financiële systemen, zoals Exact, SAP en Infor. Uiteraard zijn er ook koppelingsmogelijkheden met de financiële modules in Microsoft Dynamics NAV of AX. Ook beschikt Microsoft Dynamics CRM over standaard analyse- en rapportagefuncties. Uw medewerkers hebben overal en altijd rechtstreeks inzicht in de actuele status van een klant, zoals openstaande activiteiten, offertes, servicecalls en posten.

### **Integratie met Microsoft SharePoint**

Microsoft Dynamics CRM kan naadloos geïntegreerd worden in web-based omgevingen, bijvoorbeeld in portals, applicaties van uw leveranciers of uw website. Hiermee geeft u uw relaties en medewerkers diverse sturingsmogelijkheden. Bij elk contact wilt u uw relatie optimale service bieden met de juiste kennis en informatie. Microsoft Dynamics CRM biedt een op Microsoft SharePoint gebaseerde kennis- en documentmanagement-omgeving, waarin u structureel documenten en kennis kunt opslaan en beheren. Kennis gaat nooit meer verloren.



“Qurius heeft de implementatie van Microsoft Dynamics CRM pragmatisch en doelmatig aangepakt,” Pieter Roozenboom, CFO bij Uni-Invest

#### **Showcase**

#### **Uni-invest wilde pro-actiever ondernemen en meer service op maat voor haar huurders**

Uni-Invest, vastgoedbeleggingsfonds en één van de grotere verhuurders van kantoren en bedrijfsruimten in Nederland, werkt naar tevredenheid met Microsoft Dynamics CRM. Met dit nieuwe systeem speelt Uni-Invest beter in op de wensen van haar klanten; zakelijke huurders. Uni-Invest verwachtte met de implementatie van de CRM-oplossing slagvaardiger en pro-actiever te kunnen gaan opereren in de vastgoedmarkt. Deze doelstellingen zijn meer dan uitgekomen.

“Binnen de vastgoedbranche wordt nog relatief weinig gebruik gemaakt van CRM”, aldus Pieter Roozenboom, CFO bij Uni-Invest. “De klantgerichtheid is bij Uni-Invest één van de onderscheidende factoren. Om onze klantprocessen beter te kunnen ondersteunen, hebben we nu heel bewust gekozen voor CRM-software die eenvoudig te implementeren was en waarmee onze medewerkers snel en effectief konden werken.”

“Microsoft Dynamics CRM kwam bij de keuze van een platform naar voren als het meest gebruiksvriendelijk en was daarnaast eenvoudig te integreren in onze huidige systemen en manier van werken. Qurius heeft de implementatie pragmatisch en doelmatig aangepakt, zodat het geheel in korte tijd operationeel was. We zien ook dat medewerkers door de vertrouwde interface al snel goed uit de voeten kunnen met de software en er ook zelf de voordelen van inzien en ondervinden.”

Doordat Uni-Invest zelf haar gebouwen beheert, is zij in staat snel en accuraat in te spelen op alle huisvestingsvraagstukken van huurders. Of het nu wensen zijn of klachten. Hiervoor is het echter wel van belang om op elk gewenst moment te weten wat er bij zo'n huurder speelt. Uni-Invest doet meer dan alleen verhuren. Uni-Invest koopt gezamenlijk facilitaire diensten in om de kosten voor de huurders te beperken. Daarnaast ondersteunt een team van technical managers de huurder bij het inrichten en beheren van hun ruimte. Kijk voor meer informatie over Uni-Invest op: [www.uni-invest.nl](http://www.uni-invest.nl)

## Voordelen Microsoft Dynamics CRM

### Algemeen

- Gebruiksvriendelijke en gestandaardiseerde Microsoft-software
- Optimaal beheer van o.a. relaties, agenda, offertes en activiteiten
- Hoog gebruikersgemak door Outlook interface
- Gebruikers kunnen altijd en overal bij klantinformatie, zowel online als offline
- Integratie met SharePoint en diverse backoffice-systemen
- Eenvoudig specifiek voor uw organisatie in te richten
- Krachtige rapportagemogelijkheden

### Sales

- Helder verkoopproces met behulp van aanpasbare workflowregels
- Kortere verkoopcyclus, meer succesvolle transacties en een hogere klanttevredenheid
- Maak, beheer en verspreid verkoop- en marketingmateriaal, als nieuwsbrieven, brochures en artikelen

### Marketing

- Creëer en beheer marketingstrategieën op basis van budgetten, producten en doelgroep
- Makkelijke responsregistratie van marketingcampagnes en rapportages

### Klantenservice

- Verhoog de capaciteit om aanvragen te behandelen
- Maak, distribueer en beheer aanvragen voor klantenservice vanaf een centrale locatie
- Benut de aanpasbare workflowregels om serviceaanvragen automatisch te routeren
- Microsoft Dynamics CRM meet tevredenheid, geeft inzicht in verbeterpunten en levert input voor marketing

Wilt u weten wat Qurius voor uw bedrijf kan betekenen?

Neem contact op met **Cora van Hemert**.  
Sales Support Qurius Nederland B.V.

tel: +31(0)418 68 35 00  
mob: +31(0)6 520 275 60  
[cora.van.hemert@qurius.com](mailto:cora.van.hemert@qurius.com)



Qurius biedt IT-oplossingen: ontwerp, architectuur, infrastructuur, implementatie en systeembeheer van op Microsoft gebaseerde bedrijfs- en IT-oplossingen. Vanuit ons hoofdkantoor in Zaltbommel bedienen we klanten door heel Europa, onder andere in België, Duitsland, Nederland, Spanje, het Verenigd Koninkrijk en Tsjechië. In 2010 hebben we openlijk onze doelstelling uitgesproken om honderd procent duurzaam te opereren in 2014. Hiermee willen we uitgroeien tot de Europese organisatie, leidend in duurzame ICT. We werken met klanten en partners die net zo ambitieus zijn en dezelfde duurzaamheidsdoelstellingen hebben. Qurius is genoteerd aan Euronext Amsterdam sinds 1998. Voor meer informatie kijk op [www.qurius.nl](http://www.qurius.nl)